

‘El cuidado al cliente interno es vital’



Mauricio Padilla

DIRECTOR CORPORATIVO
DE DESARROLLO ORGANI-
ZACIONAL, PRONACA

¿Qué es lo que caracteriza al empleado de Pronaca?

Primero es el trato y la jerarquía. Las personas que trabajan en la empresa son ‘colaboradores’ y su mayor fortaleza es el sentido de pertenencia a la compañía.

¿Y cómo la expresan?

Perciben que las iniciativas orientadas a la comunidad como la asistencia y apoyo al agricultor, su impacto positivo en el desarrollo de las comunidades donde opera, el buen manejo medioambiental y el apoyo a la educación rural influyen en ese sentido de pertenencia.

¿Los incentivos y las remuneraciones que otorga la empresa responden justamente a ese principio de pertenencia?

En Pronaca creemos que una empresa puede crecer en la medida en que su gente crezca con ella. En la empresa se reconocen especialmente la fidelidad y permanencia en la compañía. La capacitación es primordial y además ofrecemos una remuneración equitativa y de acuerdo con el mercado.

¿Ponen más énfasis en los incentivos económicos?

Sabemos que lo que más motiva a nuestros colaboradores no son las recompensas económicas sino los momentos de conexión con sus jefes y sus compañeros, y el reconocimiento al trabajo bien realizado. La seriedad en cuanto al pago puntual de sueldos y estabilidad laboral representan un elemento importante en el nivel de satisfacción general

debido a que esto les permite cubrir sus necesidades económicas y mantener a su familia.

¿Cómo responden a las necesidades del cliente interno?

Pronaca tiene más de 6 000 colaboradores a nivel nacional, en 107 centros de operación. Es una compañía dinámica que tiene que actuar proactiva y rápidamente para satisfacer las necesidades de sus consumidores y clientes en cada región, centro de operación y área.

¿Y cómo lo logran?

Para lograrlo, contamos con un grupo de especialistas en recursos humanos en los centros de operación y por región, que son responsables de la selección, capacitación, entrenamiento, beneficios, comunicación y salud ocupacional.

En cuánto a las aspiraciones laborales internas, ¿cómo responde la organización?

Guiamos a nuestros colaboradores a alcanzar sus objetivos profesionales y personales a través de un Plan Individual de Capacitación, orientado tanto al colaborador en el desarrollo de su carrera y crecimiento profesional en Pronaca, como en sus objetivos personales.

¿Los ascensos están considerados en esta política?

En la compañía tenemos un plan de sucesión para que los colaboradores puedan asumir posiciones claves. El plan de carrera para la organización se evidencia en la permanente promoción interna de nuestros colaboradores.